

“天府离家近”，“天府 24 小时营业”，“天府米酒好喝”……三五好友小聚时，总会有人提议去天府吃火锅。但你知道大家选择天府的真正原因吗？

天府火锅, 用 100 人的团队为你“保鲜”

编者按：洛阳有许多知名的餐饮名店，其中不乏全国大型连锁酒店。天府火锅，是众多知名品牌中的佼佼者，深得消费者喜爱。本报拟开辟专栏连续六期对天府火锅进行探访。



天府总店门头外景

去餐馆吃饭，有人是图方便，有人是为了饱口福，也有人是为了感受特色酒店的特色服务。然而对于酒店来说，要想留住顾客最基本的保证就是菜品的品质新鲜。

专业团队，比自家厨房多设 19 道关

菜洗得干不干净，恐怕多数消费者最相信的是自家的厨房。然而，很少有人会知道天府火锅对自

身菜品品质的检测要比普通消费者的厨房多设 19 道关。

即使将专家对注水牛肉的甄别建议背得烂熟，普通消费者也未必能分清自己买的是不是注水肉。相比之下天府火锅在面对菜品时，除了要调和对菜品的生产环节进行考核外，任何一件进店的菜品及调料都得由经过严格专业培训的专业人员进行把关验收。然后再按“左进右出”、“最低最高容量”等原

则进行陈设，并接受店内“五级检查”和公司的不定期抽查把关。

如果说天府对于“给顾客上新添的消毒碗筷必须在还有余温时给客人添置到位”以及“每一个店面的厨房要随时可以接受消费者参观”的店面要求，是顾客可以轻易感受到的精细管理。那么天府对于何种菜品在什么时候和哪种调料搭配食用最有营养的研究则是对顾客十分用心的隐性关怀了。

自己家炒菜凭的是个人的经验判断，有很多的不确定因素。而天府任何一个店面的任何一个工作流程都要经过若干专家的研究之后才能形成规范，且每一个规范动作的执行也都有相应的管理措施来约束监督。从菜品原料的保存进销到菜品烹制的营养配比，从菜品的出锅拼盘再到传菜上桌，天府的专业管理要比普通家庭内部要求远远多出 19 道关卡。

30 秒出菜，挑战新鲜极限

每一次清理冰箱，太太都能发现有菜品是一周甚至更久以前买回来的；每一次炒菜，都会有一种调料需要花许多时间寻找；每一次……是因为我们严重缺乏对于冰箱的管理。

“天府任何一个门店的工作人员 30 秒内能在厨房找到任何一种物品，即便是一个素不相识的陌生人在 5 分钟之内也能配菜装盘”这

就是天府的规范化管理。据天府七一路店的范总介绍，天府每天的菜品清单必须严格按照“最低最高容量”原则来备料，其中的数字是经过市场调查人员和财务人员的周密测算得来的，也正是经过周密的测算才能保证每一个天府店面菜品的“日进日清”。保鲜冰箱是天府每个店的必备设备，天府每个店面的每台冰箱都有三条线交叉管理。按照邵德春先生的“六常”原则应由专人负责，天府的制度则要求再增加“一常”并追加一名责任副主管；按照天府的设备维护制度也由专人负责，按照天府的监管条例还要由专人对以上人员进行监督执行。

或许有很多商业机密，天府的工作人员没有透露。但笔者已经了解到“天府的每一条规定，都指向了菜品的品质保证”。或许很多在天府就餐的人都赞赏过天府上菜快，但有多少人真正了解天府对后厨作出这样精细化的管理要求？提前 2 分钟上菜，客人或许没有什么明显感觉，但天府的每一次提前都是一次对菜品新鲜程度的挑战。

培养馋猫，为创新留个后门

也许你认为规范化管理应该是天府迅速扩张、走向连锁的有力保证。其实不断地创新，才是天府蒸蒸日上、人气旺盛的最大秘密。

“岳总喜欢最挑剔的顾客”这是十六分店的小王偷偷告诉笔者的

小秘密，天府宫庭店的张经理则告诉笔者说，前几年，店内只要遇到对口味要求极高的挑剔顾客，公司的研发人员都会组织召开专门的分析会，对调料进行重新升级。当然，天府连续升级后的独家调料配方也为天府争得了一次次的餐饮界评比奖项。“欢迎馋猫光临天府，让天府口味进行全面提升；全面提升的天府口味又会吸引更多的馋猫光顾”这个良性循环也正在一步步促使天府菜品的口感更加新鲜。

或许天府的掌门人为天府品牌创新留的后门远不止“培养馋猫”这一扇门，但天府的每一个创新举动都是在为天府“保鲜”。

用足足 100 多人的强大团队的智慧，用行动来保障天府每一道菜品品质的新鲜，让食者无忧享受！也让天府的事业更加兴盛！

(李宇辉)



(揭开天府火锅连锁发展的秘密系列之一)

洛阳日报 报业集团
“持续创建宣传”公益广告

发扬创建精神

再提洛阳形象